المقدمة

الحمد الله الذي خلق الإنسان علمه البيان .... وألهمه النطق ليعبر خواطره وما يجيش فى صدره... وصدق من قال :

إن الكلام لفى الفؤاد وإنما .... جعل الله على الفؤاد دليلا

الاتصال سلوك اجتماعى ارتبط بنشأة الإنسان وتطوره ويسر له التواصل مع البيئة المحيطة والاستقرار فى حياة اجتماعية .... وخلاله عبرت الثقافات والمعارف والخبرات بين الشعوب والأجيال وساهم فى رصد وتدوين وتاريخ حياة البشرية وحضارتها عبر القرون .

رسالتنا: نحن نتبنى مشروعا متكاملا فى مجال التنمية البشرية فيما يتعلق بمهارات الاتصال .... وصناعة المستقبل ..... يربط المعرفة بالتطبيق العملي ...... يتناول الإنسان من كل جوانب نمائه ...... وكل مراحله العمرية ....

كما نحاول إعداد جيل من المدربين يتمتع بالوعي المجتمعي وأساليب تطويره سواء على مستوى لفرد أو المؤسسة

أهدافنا : الإسهام مع الآخرين فى إعداد جيل متوازن نفسيا واجتماعيا قادر على التعبير عن نفسه...... مكتشفا لقدرته ...متواصلا مع الآخرين من مبدعا فى التعامل مع مشكلاته...... قادرا على إدارة ذاته..... واثقا من نفسه ......معتزا بقيمته وتراثه ...... منفتحا على ثقافة غيره ..... ممتلكا لمهارات قادة المستقبل.

لقد برز دور الاتصال وأساليب التأثير والإقناع باعتباره الأداة التفاعلية بين الإنسان والبيئة المحيطة من أفراد ومجتمعات والوسيلة الرئيسية للتواصل مع الأخريين وتضاعف دوره مع سعى الأفراد للمشاركة السياسية والمجتمعية والتنافس الشديد لترويج الأفكار وتعديل الاتجاهات كلها قضايا حيوية يمثل فيها الاتصال المباشر العنصر الحاسم والرئيسي.

د/ فاطمة شريف

الفصل الأول

مهارات الاتصال الفعال

مهارات الاتصال الفعال

مفهوم الاتصال

يعرف الاتصال بأنه عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التـأثير فيـه وإحـداث استجابة.

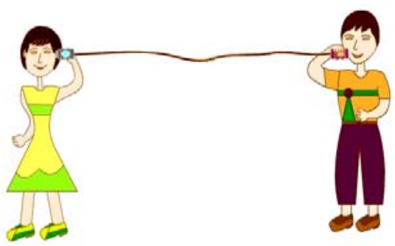
وهناك من يعرف الاتصال بأنه في أبسط معانيه وأوضـحها هـو عملية نقل الرسائل وتفسيرها بين شخصين أو أكثر.

مهارات الاتصال

إن الاتصال أصبح من المهارات الأساسية للتمريض بل للفريـق الصحى، حيث إن فى السنوات الأخيرة أصبحت طرق التواصـل مـع المريض جزء مهم من التعليم التمريضى والطبى بكافة مراحله، فالآن يتم استخدام طرق الاتصال فى جميع مراحل العملية التمريضية، وهناك العديد من الدورات والكورسات التى تتم لإكساب الممرض والممرضة هذه المهارة التى تتدخل فى تكوين شخصية الممرض الناجح.

تعريف الاتصال:

عملية تواصل بين طـرفين بهدف الوصول إلى فهم مشـترك حول موضوع محدد.



تعريف عملية الاتصال:

عملية الاتصال هـي: عملية مشاركة المعلومة أو عملية تكوين وانتقال المعانى والأفكار.

تتكون عملية الاتصال من:

١) **المرسل**: وهو الشخص الذى يقوم بإرسال الرسالة.

٢) **المستقبل**: وهو الشخص الذى يقوم باستقبال الرسالة.

٣) **الرسالة**: وهى المعانى والمشاعر والأحاسيس التـى يقـوم المرسل بإرسالها إلى المستقبل.

٤) **التغذية المرتدة**: وهى الرسـالة التـى يقـوم المسـتقبل بإرسالها إلى المرسل للاستفسـار أو تكـوين دليـل علـى اسـتقبال المعلومة.



أنواع الاتصال:

١- اتصال شخص لشخص:



وهذا الاتصال يحدث عندما يستخدم فردين فقـط فـى الاتصال مثل اتصال الممرض أو الممرضة مع ممـرض أو ممرضة أخرى.

٢- اتصال المجموعة الصغيرة:

وهذا الاتصال يحدث عندما يستخدم من ثلاثة أفراد إلـى عشـرة أفراد فقط.



٣- اتصال المجموعة الكبيرة:

وهذا الاتصال يحدث عندما يستخدم أكثر من عشرة أفراد.

طرق الاتصال:

١. الاتصال الكلامى:

الاتصال الكلامى يكون تبادل المعلومة عن طريق استخدام الكلمات وتشمل كل من الاتصال الشفوى والاتصال الكتابى، وهنا لابد أن يعرف كل ممرضة وكل ممرض أساسيات اللغة لأن استخدام الكلمات وبنـاء الجمل يكون دليلاً على الثقافة والتطور التعليمى، ويمكن أن يسـتخدم ذلك عندما تتحدث مع المرضى أو تعطى تقريرا شفهيا عـن حـالات المريض أو تكتب الخطة التمريضية..... إلخ

٢. الاتصال الغير كلامى:

الاتصال الغير كلامى يكون بتبادل المعلومة بدون استخدام الكلمات، إنه يكون ما لا يقال أنه يرجع إلى حركة الجسم، وأنه يوجد طرق عديدة لانتقال المعلومة عن طريق الاتصال الغير كلامى.

وهى:

أ- اللمس:

إن تعبير اللمس يعتبر سلوكًا شخصيا مهما جدا ويعنى أشياء كثيرة عند المريض ويدل على تعبيرات شعورية مثل: الحب – الراحة – الأمان – الإحباط – العدوانية – الغضب، وأخرى كثيرة.

فاحذر أخى الممرض وأختى الممرضة عند لمس المريض.

مثال على ذلك: عندما يتألم المريض وتقوم أنت بلمسه بغرض الشد من أزره فهذا يبعث فى نفس المريض الراحة والطمأنينة ويقربه منك بالتعرف أكثر على مشاكله.

ب- الاتصال بواسطة العينين:

عموما يبدأ الاتصال بواسطة العين دائما، وفقد مهارة الاتصال بالعينين ربما يشير إلى تجنب فتح المحادثة، ولكن أخى الممرض كن حريصا عند استخدام هذا الاتصال وكن معتدلاً حتى لا يفسره بعض الناس بطريقة خاطئة وبطريقة لا تبين مخاوفك مثل: فتح العينين بطريقة واسعة وتثبيتهم يدل ذلك على وجود مخاوف كبيرة جدا، وربما يؤثر ذلك على نفسية المريض.

ج- تعبيرات الوجه:

حركات الوجه تكون أكثر جزء معبر فى الجسم مثـل: التعبيـرات التى تستخدمها للتعبير عـن الغضـب، الراحـة، الشـك، المفاجـأة والمخاوف، فلابد أن تعرف كيف تتحكم فـى تعبيرات وجهك لأنها تكون أكثر شئ يؤخـذ لك أو عليك.



مثال على ذلك: مرضى الحـروق فلـو شاهد المريض علـى وجـه الممـرض أى علامات بشاعة أو دمامة وقت الاعتناء بالحرق سوف يؤثر ذلك علـى صورة المريض أمام نفسه، وعلى أمله فى الشفاء العاجل.

د- الإيماء أو الإشارة:

تستخدم الإشارات أجزاء مختلفة من الجسم.

مثال على ذلك: عندما ترفع إصبع الإبهام إلى أعلى يدل ذلك علـى شئ رائع – الرفسة أو الركلة بالقدم تدل على الغضب.

هـ- المظهر البدنى العام:

تسبب معظم تغيرات الأمراض فى المظهر البدنى العام وأى تغيـر يعتبر رسالة غير كلامية لمرض محدد، فلابـد أخـى أن تعـرف وأن تدرس تأثير الأمراض على الجسم.

مثال على ذلك: المريض الذى يمتلك جلد جاف يـدل ذلـك علـى مشكلة فى تناول السوائل وهكذا، ونصيحتى لك أخى الممرض أن تهتم بمظهرك البدنى العام لأنه يدل على مظهرك وشخصيتك.

و- الأصوات:

الصراخ – العويل – التنهد – الضحك، وهذه الأصوات تخرج مـن الفم، ولكن تعتبر اتصال غير كلامى، فالصراخ ربما يدل على الحـزن، والتنهد ربما يدل على الألم وهكذا.

ز- السكوت:

فترات السكوت أثناء المحادثة تحمل رسائل غير كلاميـة كثيـرة هامة مثل: الحديث بين شخصين ثم التوقف ربما يشير إلى اكتمال فهم الرسائل بينهم أو غضب أحدهما من الآخر.

ح- اللبس والاهتمام بالذات:

الشخص الصحى هو الذى يهتم بلبسه وبذاته أما عـدم الاهتمـام بالذات ربما يشير إلى وجود مرض أو حالة نفسية سيئة، ولـو اهـتم المريض بنفسه ربما يشير ذلك إلى تحسن حالته الصحية.

فنون وطرق الاتصال الفعال:

عليك أخى الممرض أن تعرف ما هى مهارات وأساليب الاتصـال الفعال لكى تتطور مع نفسك، وتكسب ثقة مريضك.

مهارات المحادثة:

نصائح لتطوير مهارات الاتصال:

١. تحكم فى حدة صوتك حيث يجب أن تشير حدة الصـوت إلـى اهتمامك بالمريض، وعدم الضجر منه، وتقبل ولا تبين أى تشاحن.

٢. كن على قدر من المعرفة فى الموضوع الذى تتحدث فيـه، ولا تعطى إلا المعلومات الدقيقة، وإذا تحدث المريض معك فـى موضـوع أنت غير ملم به أو سألك عن شئ أنت لا تعرفه، فلا تعطـى لـه أى معلومة للخروج من الموقف لكى لا يفقد المريض الثقة فيـك، ولكـن أوعد المريض أنك سوف تبحث وتسال وتأتيه بالمعلومات الدقيقة.

٣. كن مرن بمعنى أن تعطى المريض حق المناقشة، فمثلاً عندما تعطى دواء لمريض، فاحتمال أن يفتح المريض معك حوار حول أهمية وتأثير العلاج تقبل بصدر رحب، وأعطيه المعلومات المتاحـة عنـدك حول العلاج وناقشه، والأفضل أن تجعل المريض هو قائد الحوار.

٤. كن واضح ومختصر، فالمريض عادة ما يكـون قلـق ويريـد الوصول إلى المعلومة المختصرة الواضحة.

٥. تجنب الكلمات التى تحتمل أكثر من تفسير.

٦. كن صادقًا فى المعلومة التى تعطيها للمريض، لأن المـريض يفقد الثقة فى الممرض أو الممرضة التى تعطيه معلومة خاطئة.

الفصل الثانى

مهـــــــارات الإنصـــــــات

مهارات الإنصات

مهارات الإنصات هى المهارات التى تستخدم صفة السمع وتفسير ما يقال، وإنها تتطلب الانتباه والتركيز والتقييم لما يقال.

نصائح لتطوير مهارة الإنصات:



١. عندما تتحدث وتنصـت للمـريض حـاول أن تجلس بقدر الإمكان، ولا تضع يـدك أو قـدمك علـى بعضها البعض لأن احتمال ذلك أن يعطى رسالة غيـر كلامية لغلق المحادثة.

٢. كن منتبها ومتيقظًا.

٣. ادفع انتباه المريض وإحساسه بأنك منصـت ومهـتم بكلامـه باستخدام تعبيرات الوجه المناسبة وحركة الجسم، وكـن حـذرا فـى استخدام الاتصال الكلامى والغير كلامى.

٤. فكر قبل الإجابة على المريض، وأعطه إحساس بذلك.

٥. لا تتصنع مهارة الإنصات أمام المريض.

فنون ومهارات المقابلة:



الغرض من أى مقابلة هـو تجميـع المعلومـات الدقيقـة والكاملـة، وفـى التمريض المقابلة تكون أداة مهمة لتجميع المعلومات والبيانات أثناء مرحلة التقيـيم من العملية التمريضية، وبالتـالى جميـع

أعضاء الفريق التمريضى يجب أن يمتلكوا فنون ومهارات المقابلـة، فالمقابلة تبدأ بشرح الغرض منها، وفى خلال المقابلة يـتم اسـتخدام المهارات المختلفة مثل:

١. الملحوظات والأسئلة ذات النهايات المفتوحة:

عندما تريد أن تجمع التاريخ المرضى للمريض استخدم هذا النوع من الأسئلة لأنه يسمح للمريض أن يتكلم أكثر وبحرية، وأهم ما يميز هذه الطريقة أنها تمنع الإجابة بنعم أو لا، ومثال على ذلك:

الممرض: ماذا أخبرك الدكتور لكى تأتى إلى المستشفى؟

المريض: أخبرنى الدكتور أن ضغط الدم عالى، وهذا يكون خطيـرا، وأنا أحتاج إلى متابعة، واختبارات خاصة بالضغط و...... و..... إلخ.

الممرض: نعم .... و .... (هذه لتشجيع المـريض علـى التحدث أكثر).

المريض: وأخبرنى كذا وكذا ....

٢. الملحوظات والأسئلة ذات النهايات المغلقة:



وهى الأسئلة والملاحظات التى تكون إجاباتها بـنعم أو لا، وهـى تستخدم لإجابة محددة.

وأنصـحك أخـى الممـرض والممرضة ألا تستخدم هذا النـوع إلا فى نهاية المقابلة للتأكد من بعض الأعراض، لكى تعطى المـريض الفرصة أن يشرح مشكلته بالتفصيل.

٣. الملحوظات والأسئلة:

وهذا النوع من الأسئلة والملحوظات للتأكـد ممـا تسـمعه مـن المريض مثل:

الممرض: فى المنزل أنت تأخذ حبيبات المدر للبول كل يـوم، فهـل تفعل ذلك؟

المريض: نعم، أنا آخذ واحدة مع فطارى.

الاتصال والعملية التمريضية:

معرفة عملية الاتصال وطرق الاتصال الفعال مكون أساسـى فـى جميع خطوات العملية التمريضية.

تقييم المريض:

حيث أن الهدف الرئيسى من هذه الخطوة هو تجميع المعلومـات، فالاتصال الكلامى والغير كلامى تكون أدوات مهمة للتمريض فى هـذه الخطوة، كما أن الممرض والممرضة يسـتخدم الكلمـات الموجـودة لتجميع البيانات المتعلقة بالمريض قبل مقابلته، كما يستخدم الكلمـات الفمية لتعطى وتستلم التقرير عن المريض لأعضاء الفريق الصحى.

أيضا يستخدم جميع مهارات الاتصال فى هذه الخطوة مثل: مهارة المحادثة والإنصات عند تجميع البيانات والمعلومات.

التشخيص:

حيث أن هذه الخطوة يقـوم فريـق التمـريض بعمـل فورمـات للتشخيص التمريضى، فتستخدم الاتصال الكلامى عن طريق المحادثـة والكتابة حيث تعتبر التشخيصات التمريضية المكتوبة جزء من خطـة الرعاية للمريض.

الخطة:

هذه الخطوة تتطلب استخدام الاتصال لمشاركة المـريض أهدافـه وأيضا إخبار الفريق الصحى ماهية الأفعال التمريضـية التـى تـؤدى لتحقيق الأهداف.

التنفيذ والتسجيل:

يقوم التمريض بالعديد من الأدوار عندما ينفـذ خطـة الرعايـة، فتكتسب مهارات الاتصال الكلامى والغير كلامى مما يسمح للممـرض أو للممرضة القيام بدور التعليم والإرشاد والتدعيم للمريض وعائلتـه أثناء هذه المرحلة.

معوقات عملية الإتصال:



١. استخدام لغة غير مفهومة للشخص المستقبل.

٢. التشويش أثناء عملية الاتصال، وبذلك أنصحك أخى الممـرض عندما تتصل بمريض استخدام بيئة مناسبة لـذلك تتصـف بالهـدوء والإضاءة المناسبة وغير ذلك.

٣. الارتباك والذهول يؤثر تأثيرا كبيرا على عملية الاتصال، فكـن هادئ الطباع منصت بشدة وبتركيز.

٤. الوقت الغير كافى يكون من معوقات عملية الاتصـال، فـأعط نفسك وقتًا كافيا للاستماع إلى المريض، ولا تجعل المريض يحس أنك على عجالة مثل: النظر إلى الساعة..... إلخ.

٥. المعتقدات والعادات تكون أيضا عائق للاتصال الفعال.

٦. معوقات نفسية مثل: عدم تركيز، وتشتت الذهن، والقلق.

٧. المعوقات الطبية مثل: فقد السمع.

وأخيرا أخى وأختى احرص على تدريب وتـدعيم نفسـك بطـرق الاتصال الفعال لكى يستطيع القيام بـدورك المهـم، واكتسـاب ثقـة المريض والتعرف على مشاكله وحلها.

ما هو الإنصات؟؟؟؟؟

٨٠% من ساعات العمل في عمليه الاتصال (حديث وإنصات) منها ما لا يقل عن ٤٥% يقضيها المرء في عملية الإنصات وحدها .

٥٠% من وقت الإنسان ...... استماع و الباقى ينفق فـى الكتابـة والقراءة والتحدث يستطيع العقل البشرى التفكير فـى ٦٠ كلمـة فـى الدقيقة السمع إلي ٣٠٠ كلمة فى الدقيقة النطق ١٢٥ كلمة فى الدقيقة.

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد:

(١) **توقف عن الكلام قليلاً** :

- أنت لا تستطيع الاستماع وأنت تتكلم .

(٢) حاول أن تريح الطرف الآخر :

- امنح له الفرصة لأن يتكلم مثلك.



- امنح له الفرصة ليقول ما يود التعبير عنه .
- شجع الطرف الآخر لأن يعبر عن نفسه .

(٣) أظهر للطرف الآخر أنك ترغب فى الاستماع إليه:

- استخدم لغة الجسم وخاصة تعبيرات وجهك لتوحى للطـرف الآخر.
- أنك مهتم للاستماع إليه.
- لا تنشغل عنه بأشياء أخرى عند الاستماع إليه وتفرغ لـه تماماً.
- أنصت جيدا لكى تتفهم الموقف وليس لمجرد الاستماع.

(٤) لا تشوش على عملية الإنصات :

- لا تقر أوراقك أو تنقر بأصابعك .
- يكون أفضل لو أغلقت الباب أو الشباك.

(٥) ضع نفسك مكان الطرف الآخر :

- تصور أنك تتكلم بدلا منه حتى تأخذ الإحساس وتتعاطف معه.

- امنحه الوقت الكافى للعرض .
- تجنب سرعة التعميم.

(٦) **ركز وتتبع بصبر:**

- لا تقاطع المتحدث .
- حاول قراءة ما لم يقله صراحة .
- ركز على الأفكار الأساسية.
- لا تعبر برسالات غير لفظية عن السأم أو الضجر .
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية .
- لا تنصرف عنه .
- تنبه إلى تحيزاته.

(٧) **احتفظ بهدوئك**:

- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه.
- لا تغضب أو تفقد أعصابك.
- الغاضب يركز على المعانى الخطأ أو يسيء تفسير الكلمات.
- الغاضب يفقد القدرة على التركيز والاستيعاب.

(٨) **تقبل الانتقادات والاعتراضات:**

- اظهر ترحيبك بالاعتراض أو النقد .
- لا تجادل ، ففى الجدل خسارة للطرفين .
- أنصت جيدا للاعتراض أو النقد وحاول تحليله منطقيا .
- لا تنفعل بمجرد سماع النقد أو الاعتراض.

(٩) اسأل فى الوقت المناسب:

- **الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الاسترسال .**
- **الأسئلة دليل على الاستيعاب الناتج عن الإنصات .**
- **الأسئلة تساعدك على الحصول على معلومات أكثر وضوحا.**

(١٠) توقف عن الكلام قليلا:

- **هى الوصية الأولى والأخيرة وتعتمد عليها جميع الوصـايا الأخرى.**
- **لديك أُذُنين ولسان واحد .. فاستمع أكثر مما تتحدث .**
- **إذا كان الكلام من فضة، فالسكوت من ذهب.**

الفصل الثالث
تعريف التواصل

تعريف التواصل

يرجع أصل كلمة التواصل Communication إلي الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي " مشترك " أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شئ ، فكرة ، إحساس ، اتجاه أو سلوك ما .

- التواصل الفعال بين الممرضة والمريض من أهم العوامل التي تؤثر على تقديم العناية التمريضية اللازمة للمريض .
- التواصل الفعال بين الممرضة والمريض يساعد على سرعة شفاء المريض . بينما التواصل العلاجي الغير فعال قد يكون معوق للممرضة والمريض.
- يعتبر التواصل هو الوسيلة الفعالة في تبادل المعلومات بين الممرضة والمريض.

أنواع التواصل :

(١) تواصل داخلي:



هو تواصل داخلي بين الفرد ونفسه وهنا يتحدث الفرد داخلياً إلي نفسه عن الأشياء الإيجابية والسلبية المحيطة به والموجودة في حياته .

(٢) تواصل خارجي:

هو تواصل خارجي بين الفرد والأشخاص المحيطين به وهنا يحدث تفاعل بينه وبينهم أثناء الأحداث اليومية .

(٣) تواصل اجتماعي:

هو تواصل الفرد بالأصدقاء والعائلة وزملاء العمل والجيران في البيت والعمل والنادي . ويكون هذا التواصل هدفه المحافظـة علـي العلاقات الاجتماعية بين الفرد والأشخاص المحيطين بـه ويشـاركهم الأفكار والمعتقدات والعادات والتقاليد السائدة فـي هـذا المجتمـع . ويكون بعض من هذه العلاقات سطحي أو الـبعض الأخـر علاقـات وطيدة حميمة .



(٤) تواصل الزملاء:

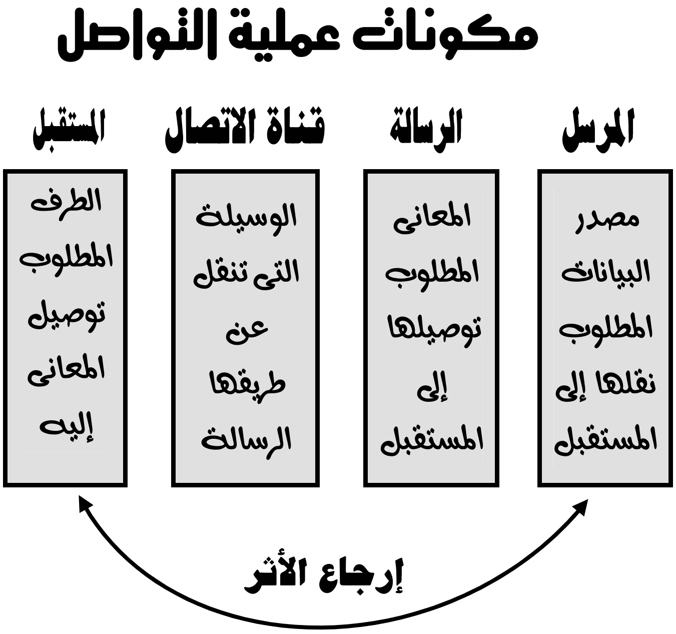
هو تواصل بين الزملاء فـي العمـل مثـل اتصـال الممرضـة بزميلاتها أو مرءوسيها أو الأطباء في المستشفي .

(٥) التواصل العلاجي:

التواصل العلاجي هو تواصل بين فريقى الأطباء والتمريض من ناحية والمريض المحتاج إلي العناية الطبية والتمريضية مـن ناحيـة أخرى. ويكون التواصل العلاجي في المستشفي أو المراكـز الطبيـة ويكون هدف هذا التواصل هو توصيل وتقديم عناية طبية وتمريضـية للمريض لكى يتم له الشفاء . وفي هذا النوع من التواصل يتفاعل كل من الممرضة والمريض بحيث تستطيع الممرضة فهم معتقدات وعادات وتقاليد المريض ومشاكله الصحية لكي تستطيع أن تقدم لـه أحسـن وأفضل الخدمات المطلوبة له .

(٦)**علاقة الصداقات الحميمة**:

هى علاقة بين شخصين يرتبط الواحد منهم بـالأخر بـاحترام شديد ومودة وحب.



١) **الراسل** Sender :

الممرضة تعتبر هي الراسل بما عندها من أفكار ومعلومـات تود أن تنقلها للمريض.

٢) **المتلقي** Receiver. :

يستقبل المريض الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السـمع– البصر – الشم – الذوق – اللمس) وبناء علي هـذه العمليـات يقـوم المريض بالتصرف والسلوك .

أثناء التواصل بين الممرضة والمريض يكون كل منهما الراسل والمتلقي بالتبادل .

٣) **الرسالة** Message. :

بعض هذه الرسائل مثل ٠٠٠ الحركة والإيماءات والإشـارة والابتسامة والنظر والأصوات – تعبيرات الوجه – المصافحة – الصور – الأرقام – السكون – الصراخ – الهمسات – التلامس وغيرها مـن الرموز .

٤) **الوسيلة** Media :

مثل المقابلات الشخصية – التقارير المكتوبة

٥) **التواصل اللفظي** Verbal communication:

هو تواصل إما مكتـوب أو منطـوق ويعتبـر ٣٥ % مـن التواصل تواصل لفظي

٦) **التواصل الغير لفظي** Non- verbal communication

هو التواصل بدون كلام قد يكون عن طريق تعبيرات الوجهـة ، الضحك البكاء ، حركات الجسم ، نبرة الصـوت ويعتبـر ٦٥% مـن التواصل تواصل غير لفظي

٧) **مهارات التواصل** Communication skills

وتشمل مهارة الراسل والمسـتقبل فـى توصـيل الرسـالة لبعضهم البعض وهى مهارة أن يلاحظ ويسمع ويوضح معنى الرسالة لبعضهم البعض

٨) **المكـان الـذي يحـدث فيـه التواصـل** Setting of communication

ويقصد به المكان الذي يتم فيه التواصـل بـين الممرضـة والمريض.

٩) بيئة التواصل .Environment

يحيط بعملية التواصل بيئة غزيـرة فـي مكوناتهـا فهنـاك أشخاص آخرين محيطين بكل من الممرضة والمريض . وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء التواصل وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات كل هـذا قد يعوق أو ييسر أو يشوش علي التواصل.

١٠) التغذية المرتجعة .Feed- back

يقصد بالتغذية المرتجعة إعادة المعلومات للمريض حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة قد حققت أهدافها أم لا.

هناك طرق مختلفة للنظر إلي للتغذية المرتجعة هي :

أ- قد تكون التغذية المرتجعة إيجابية: وهذا يشجع المريض علي الاستمرار في الحديث.

ب- قد تكون التغذية المرتجعة سلبية: وهذا لا يشجع المـريض علي الاستمرار في الحديث.

ج-التغذية المرتجعة قد تكون داخلية: تنبع من إحساس الممرضة بفاعلية الكلام و تأثيره و قد تكون خارجية مـن المـريض و كيفيـة استقباله للرسالة.

د. قد تكون التغذية المرتجعة فورية: عند حـدوث الفعـل مـن المريض عندما يكون هذا الفعل غير مناسب .

ز. قد تكون التغذية المرتجعة مؤجلة: تعلق الممرضة علي كـلام المريض أو تصرفاته ولكن في وقت آخر .

١١) **الوسائل** : Channels.

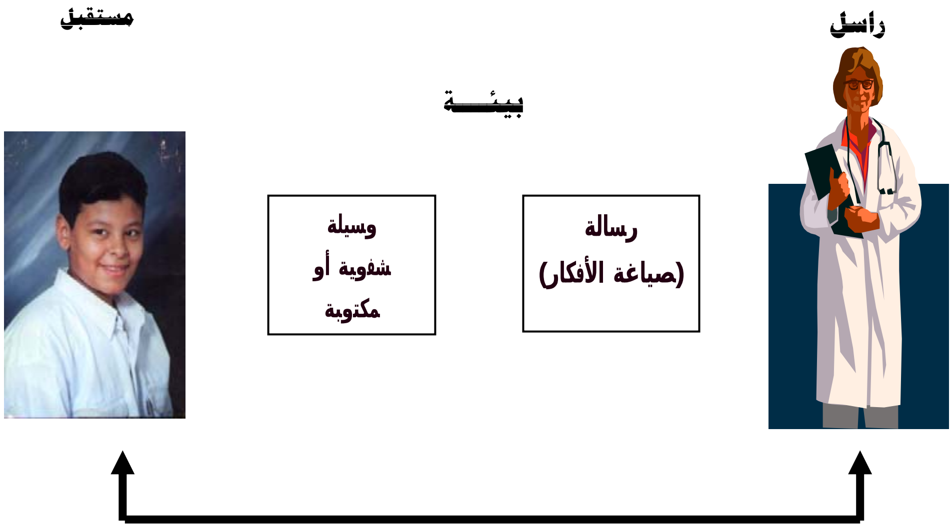
الرسائل الشخصية تستقبلها عن طريق الحواس مثل السـمع ، النظر ، الشم ، اللمس ، التذوق . يمكن أن يستقبل المـريض رسـالة مكتوبة مثل التقارير الطبية – نماذج التحاليل – الأشعات .

١٢) **الخبرة المشتركة** .Field of experience

عندما يشترك كل من الممرضة والمريض في العادات والتقاليـد واتجاهات وسلوكيات فإن فرص التفاهم وتحقيق نجاح التواصل يكون متاحاً بطريقة فعالة وعلي النقيض كلما تباعدت الخبرة الحياتية بـين الممرضة والمريض كلما صعب التفاعل والتفاهم بينهما وكلما وجـدا صعوبات في المشاركة في فهم المعاني .

١٣) **الأثر**: Effect

الأثر هو نتيجة التواصل وهو يقع علي الممرضـة والمـريض علي السواء وقد يكون الأثر نفسي أو اجتماعي.



العوامل المؤثرة في التواصل العلاجي:

1. **ترتيب الجلسة ومكان المقابلة:**

إن جلوس الممرضة والمريض في مواجهة بعضهما لبعض خلف أحد المكاتب يضفي طابع الرسمية وبالتالي فإن ترتيب المقاعد ووضع المكتب وطريقة جلوس كل منهما تؤثر علي المقابلات .

2. **العلاقة بين الممرضة والمريض** :

مدى العلاقة بين الممرضة والمريض قد تؤثر على مدى التواصل العلاجي بينهما.

3. **محتويات الرسالة** :

قد تؤثر محتويات الرسالة على درجة التواصل العلاجي بين الممرضة والمريض.

4. **المستوى الاجتماعي** :

التواصل اللفظي والغير لفظي قد يختلف من مجتمع لأخر . يجب على الممرضة أن تتعامل مع المريض بطريقة لا تسبب للمريض قلق وتحترم مستواه الاجتماعي وتساعده على أن يتكيف مع البيئة المحيطة به .

5. **معلومات كل من الممرضة والمريض**:

قد تتأثر درجة التواصل بين الممرضة والمريض بدرجة المعلومات التي لدى كل منهم عن الحالة ويجب على الممرضة أن تتأكد من أن المريض لديه معلومات كافية عن حالته وكيفية التعامل مع مرضه .

٦. **تركيز كل من الممرضة والمريض أثناء التواصل**:

قد تكون الممرضة مشغولة بأشياء أخري أثناء حديثها مع المريض مما قد يقلل من درجة التواصل بينهما وقد يكون الم المريض سبب في عدم تركيزه مع الممرضة وأيضا هذا قد يؤثر على درجة التواصل بينهما .

٧. **عادات وتقاليد كل من الممرضة والمريض** :

يتأثر التواصل اللفظي والغير لفظي بعادات وتقاليد الممرضة والمريض فيجب على الممرضة احترام عادات وتقاليد المريض

٨. **الديانة**:

المعتقدات الدينية قد تؤثر على درجة التواصل العلاجي بين الممرضة والمريض فيجب على الممرضة أن تحترم عادات المريض الدينية .

٩. **التاريخ المرضى** :

المريض الذي لم يسبق له الحجز بالمستشفي قد يشعر بالخوف والحزن الشديد . عكس المريض الذي تعود على الدخول بالمستشفي وعرف معلومات كثيرة عن مرضه وعن نظام المستشفي .

١٠. **الفريق الطبي المعالج** :

كلما كان الفريق الطبي المعالج للمريض متعاون ومتفهم لحالة المريض وعلي علاقة وطيدة بالمريض كلما ساعد ذلك علي سرعة شفاء المريض وراحته النفسية .

١١. النوع :

قد تختلف معاملة الممرضة للمريض إذا كان ذكر أو أنثى في طريقة الكلام أو الوقفة أمام المريض أو أسلوب المداعبة للمريض .

١٢. سن الممرضة والمريض:

عندما تكون الممرضة في سن ناضج أو كبير قد يكون أسلوبها أكثر احتراما وتتفهم المريض بسهولة ، أيضا إذا كان المريض فى سن مناسب يسهل للممرضة إعطاء إرشادات له عن حالته الصحية وكيفية التعامل مع مرضه .

١٣. الود بين الممرضة والمريض :

إن التحية وعبارات الود والابتسام يمكنها أن تزيل كثير من التوترات وتشعر الطرف الآخر بإمكانية التفاهم والوصول إلي نتائج مرضية.

١٤. مظهر كل من الممرضة والمريض :

المظهر وطريقة ارتداء الملابس لها تأثير علي طريقة حكم كل من الممرضة والمريض علي الآخر ويقال أحياناً أن: " من تقبل شكله ستقبل كلامه".

١٥. انتماء كل من الممرضة والمريض لبعضهما البعض:

إن انتماء الممرضة أو المريض إلي جماعات معينة مثل الجنس أو الدين أو منطقة سكنية معينة أو مستوي اجتماعي معين قد يؤثر في حكم أحد الأطراف علي الطرف الآخر أثناء التواصل العلاجى .

١٦. **فكرة الممرضة عن المريض والعكس** :

وجود معلومات لدي أحد الأطراف عن الطرف الآخر عن صفاته الشخصية وغيرها يمكنها أن تؤثر علي التواصل العلاجي بينهما.

١٧. **حركات الجسم** :

طريقة الجلوس والحركات والأيدي والجزع أو كما يطلق عليه "لغة الجسد" لها تأثير علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض.

١٨. **تعبيرات الوجه** :

إن حركة الشفايف وخلجات الوجه والعين أو ما يطلق عليه لغة "الوجه أو لغة العيون" ذات تأثير علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض.

١٩. **الصوت** :

إن نبرة الصوت وارتفاعها ودقة الوضوح فيها يمكنها أن تؤثر علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض.

٢٠. **اللغة** :

إن التحدث بلغة عامية أو فصحي ومدي صعوبة الكلمات وخصوصا الكلمات العلمية أو التحدث ومدي سلامة الصياغات والعبارات والجمل ذات تأثير علي فهم كل من الممرضة والمريض لبعضهما البعض.

٢١. **قوة شخصية المريض أو الممرضة** :

إن ثقة الممرضة أو المريض أثناء الحوار تزيد من تفهم الموضوع الذي يتحدثان فيه.

٢٢. **ارتباك الممرضة أو المريض** :

يؤدي ارتباك وتوتر أحد الطرفين إلي انتقال ذلك إلـي الطـرف الآخر وعدوي الارتباك قد تفسد التواصل العلاجى بينهما .

٢٣. **مدي السيطرة علي سير ووقت المقابلة** :

إن طول مدة المقابلة يؤدي عادة إلي فشـلها والخـروج عـن الموضوع وعدم التوصل إلي نتيجة أو خلاصة وهذا يؤدي إلي فشـل المقابلة .

معوقات التواصل العلاجي بين الممرضة والمريض:

- **معوقات في الراسل** (**الممرضة**):

١- تحكم دائما علي تصرفات المريض مـن وجهـة نظرهـا هـي وتتجاهل قيم ومعتقدات المريض .

٢- تعطي نصائح بصفة مستمرة مما يجعله يشعر بالملل .

٣- تطمئن المريض خطأ عن حالته الصحية مما تجعله يفقد الثقـة فيها .



٤- تتحيز لطبيعة الأمور والأحداث فهي إمـا حسـنة أو سـيئة ، بيضاء أو سوداء.

٥- توجه المريض بصفة مستمرة وتتجاهل قدرة المـريض علـي اتخاذ القرارات المتعلقة بحالته .

٦- تتحدث مع المريض بكلمات تخدش حياء المريض ممـا تجعلـه يشمئز منها .

٧- تتحدث دائما عن نفسها وعن مشاكلها الشخصية مع المريض.

٨- تلوم المريض بصفة مستمرة علي تصرفاته .



٩- تتجاهل مشاعر المريض وتستخف بمشاعر المريض .

١٠- تغير الحديث من موضوع لموضوع مما يقلـل مـن تركيـز المريض معها .

١١- لا تستمع جيدا للمريض .

١٢- تضحك بصوت عالي مستفز للمريض .

١٣ -تضحك بسخرية فتجعل المريض يشعر بالاشمئزاز.

الفصل الرابع

مهارات التواصل الهاتفي

مهارات التواصل الهاتفي

إن هناك عدد كثير من العمليات الإرشادية تتم في مجتمعنـا عبـر الهاتف، فكيف يحقق المرشد أقصى استفادة من التواصل مع المسترشد عبر الهاتف؟



إن كل ما تمتلكه – عبر الهاتف – هو نبرة صـوتك ومسـتواه، وسرعته، وطبقتـه، وكلماتك التـي تنطـق بهـا؛ فإتقانك لهذه المهارات يعطي للمسترشد انطباعاً مبدئياً جيدا عنـك كمرشد جدير بالثقة، ومتقن لعملك الإرشادي.

ويجد عدد من المرشدين والمرشدات أن عيب الإرشاد الهاتفي يتمثل في غياب الاتصال عن طريق الرؤية المباشرة للمسترشد، ويعتبر مـن القصور عدم القدرة على رؤية لغة الجسد عند المسترشد، وتعبيرات وجهه وإيماءاته، ومع ذلك يمكن أن نجعل الهاتف وسيلة إرشـادية أكثر سهولة وتأثيرا، ويتحقق ذلك في حال قدرتك على التركيز على قناة حسية واحدة وإجادتها دون أن يتشتت تفكيرك عـن طريـق القنـوات الأخرى.

خطوات التواصل الهاتفي:

أولاً :المكالمات الأولية :



١ -اكتساب الألفة:

إن اكتساب الألفة والانسجام مع المسترشـد يعني اكتساب ثقته، وإقامة علاقة إرشادية تجعـل كلاً منكما مستجيباً للآخر، ويعني الإنصـات إلـى المسترشد وتقدير وجهة نظره، ولكي تبدي للمسترشـد قـدرتك علـى الاستجابة ورغبتك في التأثر بما يقوله، فلديك لإظهار ذلك لـه الطـرق الآتية:

أ -نبرة الصوت : لاحظْ العواطف التي تنقلها نبرة الصوت .تفاعل مع هذه العواطف، واشعر بها، واستخدم نبرة الصوت نفسها.

ب -مستوى الصوت :هل يتكلم المسترشد بصوت منخفض أم بصـوت عالٍ؟ ففائدة التآلف مع مستوى الصوت لا تكمن في التآلف نفسه وإنما تكمن فيما يمكن أن يحدث إذا لم تفعل هذا.

فإذا كنت بطبيعتك من أصحاب الصوت الجهوري وقابلـت شخصـاً يتحدث برقة وتحفظ، فإن هذا الشخص سيشعر براحة أكثر مع إنسـان يتحدث بمستوى الصوت الرقيق نفسه .وعلى العكس مـن هـذا فـإن الشخص ذو الصوت العالي سيتآلف مع شخص يتحدث بالدرجة نفسـها من الصوت.

ج - سرعة الصوت :هل يتحدث المسترشد بسرعة أم بـبطء؟ فـالفرد الذي يتحدث ببطء ويفكر جيدا وهو يتحدث قد يرتبـك ويشـعر بعـدم

الاستقرار مع متحدث سريع، كما قد يسبب المتحدث البطيء المتأمـل حالة من التشتت وعدم التركيز لشخص يتكلم بسرعة، فالتحدث بسرعة صوت الشخص نفسه قد تتفاضل في الأهمية علـى المشـي بسـرعته نفسها.

د -طبقة الصوت :هل يتجه الصوت إلى أعلى أم إلى أسـفل؟ فطبقـة الصوت هي طريقة لتغيير مستوى الطاقة عند شخص ما .فعندما ترفـع مستوى وطبقة الصوت تصبح مثارا، وعندما تخفضهما تصـبح أهـدأ وتقترب من المودة التي تنتج عن الهمسات.

هـ -لحن الصوت :هل الصوت متدفق أم مفكك؟ فبعض الناس يتحدثون وكأنهم ينشدون بلحن، وبعضهم يتحدث بطريقة عملية ونظامية.

و -الكلمات التي تقولها :استعمال الكلمات المفضلة للمسترشد طريقـة فعالة للتآلف معه.

فالمرشد الناجح يستطيع أن يتآلف مع المسترشد من حيث نوعيـة صوته بطريقة تلقائية عندما يريد أن يؤثر على المسترشد عن طريـق الهاتف، ويقيم معه علاقة إيجابية.

فهناك بحث أجري وتكرر تأييده بالمزيد من الدراسات يبين أن التأثير الناتج عن الاتصال يتحدد بواسطة لغة الجسد ونبرة الصوت والكلمات، وتتفوق نبرة الصوت في تأثيرها على الكلمات المجردة بمقدار خمـس مرات وذلك لنقل رسالة جديرة بالثقة .فإنك إذا عدت لمحادثـة هاتفيـة أجريتها مؤخرا لعلك تتذكر صوت الشخص الآخـر والنغمـة العامـة للمحادثة أكثر من الكلمات التي استخدمتها.

ولذلك فلكي تكتسب الألفة مع المسترشد ينبغي أن يتوافق صوتك مع صوته؛ أي أن تنصت لما يقوله، وتستخدم بعضاً من كلماته وعباراته المهمة عندما ترد عليه، وعلى نفس القدر من الاهتمام بـالتوافق مـع كلماته يجدر بك أن تتوافق مع مظاهر صوته، كسرعة التحـدث وعلـو الصوت وشدته.

وينبغي أن تتوخى الحذر فالتوافق مع نبرة الصوت لا يكمـن فـي التقليد وإنما في التآلف والانسجام.

ابدأ بالتوافق مع شدة الصوت وسرعته؛ ذلك لأنه بالإضافة إلى أنهما من خصائص الصوت المهمة، فهما أسهل تلك الخصائص مـن ناحيـة تحقيق التوافق معها، فالشخص يتحدث بنفس قدر سرعة الصوت التي يرتاح لسماعها، وكلما زادت ممارستك للتوافـق مـع شـدة الصـوت وسرعته، وارتحت لذلك أمكنك التوافق مع خصائص الصوت الأخرى؛ كالسكتات، وجرس الصوت، وإيقاعه .ومهما كانت درجة إعدادك لتقديم الإرشاد وإلمامك بالتفاصيل فستضعف استجابة المسترشد لـك إذا أدى صوتك إلى النفور، ولكن عندما يتوافق صوتك مع صوت المسترشد فلا يمكن أن يؤدي صوتك إلى نفوره منك لأنه يشابه صوته.

وهناك دراسات أجريت على عدد من الناجحين في التواصل الهاتفي أنهم يحققون التوافق الصوتي مع الطرف الآخر، وأن أكثـرهم نجاحـاً يجدون صوتاً لكل موقف؛ إذ أن صوتهم يتحول بصورة تلقائية تتناسب مع الشخص الذي يتحدثون معه، ومن المحتمل أنك تحقق التوافق بالفعل رغم أنك قد لا تكون مدركاً لذلك، ويحقق الناس التوافق الصوتي بصورة طبيعية من خلال الكلمات الأولى التي ينطقونها؛ لأن بداخلهم شيئاً مـا يدعوهم إلى تحقيق هذا التواصل مع المسترشدين.

وهناك أربع مهارات يمكنك استخدامها لتحقيق الألفة عبر الهاتف:

أ -كون صورة ذهنية للمسترشد ولا يهم مدى دقة هذه الصورة وما تعطيه من إحساس بالشخص الحقيقي الموجود خلـف الصـوت غيـر المتجسد، إذا فعلت ذلك فسوف تسمع ما يدل على الاهتمام، أو الملل، أو الضيق، أو البهجة، وقد تم التعبير عن ذلك صوتياً كما تراه مرتسماً على وجه الشخص الآخر في صورته التي تتخيلها في ذهنك.

ب -أخل ذهنك من حديث النفس أو الحوار الداخلي، أو بوصف أدق : أخل نفسك من مناجاة النفس، وينبغي أن تقدر المسترشد وتستجيب له لتحقيق التوافق الصوتي؛ فيجب أن تنصت إليه وليس إلى نفسك.

ج -عندما تطرح الأسئلة قم بملاءمة كلمات وعبارات المسترشـد، وتأكد منه أنك تفهم الموضوع، ويرجع السبب في استخدام المسترشـد لتلك الكلمات – على وجه التحديد -أنها تحمل في طياتها المعنى الـذي يقصده، فإذا استخدمتها بدورك، فإنك لن تجعله يعرف أنك تنصت إليـه فحسب ولكن أيضاً تجعله يشعر باحترامك لمعناها، وذلك بدلاً من إعادة صياغتها وتشويهها.

د -هيىء نفسك وتأكد من كونك بحالة جيدة ومزاج جيد، وإذا كنـت قدمت عددا من الاستشارات الهاتفية والتي قد تحمل في طياتها رسـالة متماثلة فقد يؤدي هذا إلى الضجر وقد يشعر المسترشد الذي يجد فيـك ضالته المنشودة بالضجر في نبرة صوتك ويفسرها على أنه المقصـود بها شخصياً، فعليك إذًا أن تجهز نفسك جيدا، وإذا شعرت بأن ما تقولـه حسن فسوف يكون واقع ما تقوله حسناً.

٢ -تخلص من المشاعر السلبية في المحادثة السابقة:

يتلقى المرشد في مراكز الهاتف الاستشاري عددا من الاتصالات في اليوم الواحد، ومن المحتمل أن يكون أحد هذه الاتصالات ترك أثرا سلبياً على نفسية المرشد، فعليه أن يتخاص من هذه المشاعر بالطريقة التي يراها مناسبة له لكي لا يستقبل اتصالاً جديدا وهـو يحمـل المشـاعر نفسها، فإن ذلك سيظهر على تواصلك مع المتصل الجديد الذي لا ذنب له سوى أنه اتصل بك قبل تخلصك من مشاعر سلبية من اتصال سابق.

٣ -توجيه المحادثة:

إن من يلقي الأسئلة هو من يقوم بتوجيه المحادثة وقيادتها، لـذلك فاستخدام الأسئلة أثناء المكالمة الهاتفية عنصـر رئـيس فـي جمـع المعلومات وتحديد موقف المسترشد، ويحافظ على مستوى الألفة معـه طوال المكالمة.

وللمكالمات الهاتفية قواعد غير مكتوبة فيما يخص دور كل طرف في الحديث، وذلك لتجنب حدوث شجار يشترك فيه طرفا المحادثة، وعليك أن تتوقف عن الكلام بعد أن تلقي أسئلتك؛ وذلك لتعطي فرصة للمسترشد ليأخذ دوره ويرد عليك.

٤ -استخدم المنظورات الثلاث:

هناك طرق ثلاث لمتابعة أية محادثة:

أ -وجهة نظرك الخاصة : ماذا أقدم للمسترشد؟ وماذا أريد أن أقول له؟

ب -وجهة نظر المسترشد :بم يشعر؟ وماذا حقق من نجاح؟

ج -وجهة النظر المحايدة :كيف تسير المحادثة؟ هل نحن في حالـة من الألفة؟ ما أكثر الأسئلة أهمية لإلقائها لاحقاً.

إن القدرة على متابعة وجهات النظر الثلاث تعتبر من المهارات المهمة في الإرشاد الهاتفي.

وتفيدك النظرة المحايدة إذا وجدت نفسك تنساق إلى مجادلة مع أحد المسترشدين ومصرا على وجهة نظرك الخاصة متكئاً إلى الإمام، فإذا أدركت النظرة المحايدة اتكئ إلى الخلف؛ وذلك لأن الاتكاء للخلف يكسر من حدة الاندماج البدني في المجادلة، ثم تحقق من حالة الألفة، وانظر بعين الاعتبار إلى وجهة نظر المسترشد، وأوجز الموضوع للتأكد من مضمونه على وجه التحديد.

أوجز بصفة منتظمة أثناء المحادثة، مستخدماً كلمات المسترشد كلما أمكن ذلك، وانتظر موافقته قبل الاسترسال في الحديث.

٥ -الانتباه إلى شواغل المتكلم:

فمن الأمور التي ينبغي الاهتمام بها أثناء محادثة المسترشد الانتباه إلى شواغله الأخرى التي ربما أشغلته عن الاستشارة أو جعلته يبقى معك على خجل، مما يعرقل العملية الإرشادية بشكلٍ أو بآخر، فمثلاً عند سماعك رنين هاتف آخر غير الذي يتحدث منه المسترشد توقف عن الكلام حتى ولو كنت تنطق بجملة أنت في وسطها، وقل :أسمع رنين هاتفك الآخر، أو صراخ طفلك فاسأله إذا ما كان عليه أن يعتني بالأمر، وسواء أفعل أم لا، فسوف يعلم جيدا من سؤالك أنك خبير بعالم الاتصال بالآخرين.

٦ -تلخيص المكالمة:

إن من أهم عناصر الإرشاد الهاتفي أن تلخص للمسترشد النقاط التي تم طرحها في المكالمة لكي يتأكد المرشد من فهمه للنقاط التي تم ذكرها

أثناء المكالمة، ولكي يرسخ الحلول التي تم الاتفاق عليها مع المسترشد، ولكي يجمع شتات المكالمة خاصة إذا كانت المكالمة طويلة وفيها تشتت ظاهر من قبل المسترشد.

٧ -إنهاء المكالمة :



يستطيع المرشد إنهـاء المحادثة بالكلمات والصوت : "أشكرك على حرصك على طلب الاستشارة، وأتمنى لك التوفيـق ... أو وأتطلـع لاتصالك في الأسبوع المقبل يوم الاثنين الساعة السادسة إن شاء الله ."وعندما تقول ذلك قم بإحداث المخالفة مع صوت المسترشد، وهذا ضد التوافق الـذي ابتـدأت بـه المحادثة، فسرعة الكلمات تؤدي إلى هذا الغرض بصورة جيدة، ثم تقوم كل من الكلمات ونبرة الصوت بإعطاء الرسالة نفسها.

وتنهي المحادثة الهاتفية إذا حققت الغاية التي تنشد من ورائها، وإذا لم تتحقق الغاية التي ترجوها من تلك المحادثة، فتأكد من أنك قد اتفقت بشأن المكالمة الآتية وموعدها.

ثانياً :مكالمات المتابعة:

١ -اتصال المتابعة:

بحلول الوقت الذي تجري فيه مكالمة المتابعة فإنك تكون قد عرفت المسترشد وعلى علاقة به – حتى ولو كانت عابرة -فعليك أن تشير إلى

المحادثة الأخيرة التي حدث فها اتفاق فيما بينكما، وارجع بالذاكرة إلى بعض الأشياء السارة والمحفزة، وتأكد من أن الوقت مناسب للمسترشد للحديث؛ لأن ذلك يجعل المحادثة تبدأ على أساس سليم.

٢ -حدد الهدف من اتصال المتابعة:

إن تحديد الهدف من اتصال المتابعة أمر يجعل التواصل الهاتفي بينك وبين المسترشد واضحاً سلساً حيث أنك ربما طلبت منه اتصال المتابعة لغرض التأكد من تطبيقه الحلول التي اختارها، ومعرفة أثر ذلك عليه، وبناء على إفادته ستذكر له بعض البدائل الأخرى التي تناسب حاله.

الفصل الخامس
مكونات عملية الاتصال
[لغة الجسد]

مكونات عملية الاتصال

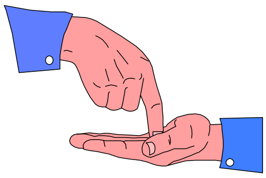
كلمات
%٧

لغة الجسم
%٥٥

نبرة الصوت
%٣٨

الصوتية المهارة

- مستوى الصوت.
- حدة الصوت.
- نوع الصوت.
- لغة الجسم







لغة الجسد

وهي التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس ...ألخ)، ويطلق عليها لغة الجسم body language .

وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من ٩٠% من

المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضاً .



لغة الجسم

تتركز لغة الجسم على الرسائل التي يمكنك توصيلها عبر أدوات ووسائل غير الكلمات ويعبر عنها بمثابة اللغة الصامتة.

من أهم وسائل لغة الجسم:ـ

- الاتصال النظري
- تعبيرات الوجه
- المظهر
- إشارات اليد
- الوقوف

تغذية مرتدة إيجابية من خلال لغة الجسم :

١. ابتسامة .
٢. سلام بحرارة معتدلة .
٣. جلوس معتدل .
٤. النظر لمن يحادث .
٥. إيماءة تقدير .
٦. تعبيراً ترد به .

أشكال لغة الجسد والدلالة العلمية



- الابتسامة
- الارتياح أو الرضا أو الموافقة
- حركة الجسد



- الانحناء للإمام
- الاهتمام أو العناية
- الاستقامة والاعتدال فى الجلسة
- الثقة بالنفس



أشكال لغة الجسد والدلالة العلمية

- تركيز العين فى عين الطرف الآخر



- الإنصات أو تركيز الانتباه
- الربت على الكتف
- أو الطمأنينـة أو التشجيع أو الصداقة



تغذية مرتدة سلبية :

١. تكشيرة .
٢. سلام باسترخاء .
٣. جلوس متراخ .



٤. النظر في مكان آخر .
٥. قرع بالأصابع .
٦. النظر إلى الساعة .

قضـــــــــم الشفاه



- العصبية أو الغضب أو الضيق .
- نظرة العين.
- تضييق العين.



- عدم الموافقة أو الشعور السلبي.
- حركة الجسد.
- الحركة الكثيرة فى الجلسة على الكرسى

الفلق أو السأم أو التعب.



- الاسترخاء على الكرسى.
- السأم أو اللامبالاة .



أشكال لغة الجسد والدلالة العلمية

- تجنب تلاقى الأعـــــين.



- التجنب أو اللامبـــــالاة أو العصبية.
- التثـــاؤب.



- الملل والضجر.
- اجذب مستمعك بـ ٤ كلمات سحرية :

- حين تبتسم فانك تقول لجمهورك مرحبا.
- حين تقدم موضوعك.. يصبح المستمع أنت.
- حين تلقى حديثك .. فإن مستمعك ينظر.
- حين تصل لنهاية الحديث يصل المستمع إليك حتما.

الفصل السادس

تقسيم الشخصيات في بيئة العمل

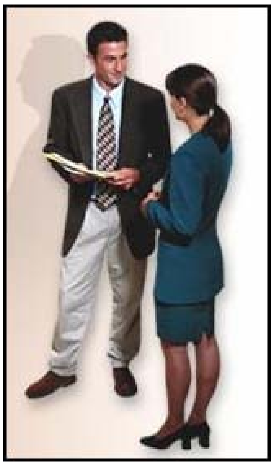
تقسيم الشخصيات فى بيئة العمل

تقسم الشخصيات في بيئة العمل إلى

شخصيات أولية | شخصيات ثانوية

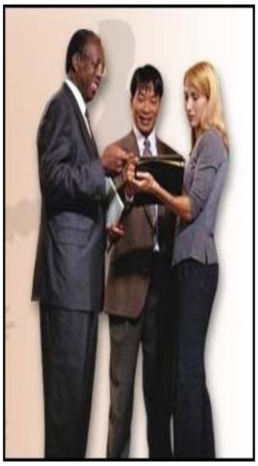
شخصيات أولية :

المتعاون / ودود ومنفتح



١. يتوق إلى التفاعل .
٢. مستويات عالية للطاقة .
٣. مسترسل / بواح .
٤. متحمس .
٥. محفز / مثير للدافعية .
٦. يعتبره الآخرون مندفع وخيالي .
٧. خبير فى قص الروايات .
٨. مباشر عندما يود عرض آراء.

المشارك



١. موجه اجتماعيا .
٢. يفضل التحدث مع الناس فى جماعات صغيرة أو مع الأفراد
٣. مستمع جيد .
٤. منفتح للآراء و الأفكار الجديدة .

٥. يتقن فن الترضية (التوصل إلى حلول وسط).

٦. يعتبره الآخرون غير حاسم و غير متسلط .

الفضولي / الباحث



١. الأكثر كمالاً و قدرة على الاتصال .

٢. يتصل من خـلال اسـتخدام العقـل والمنطق .

٣. لا يتحـدث باسـتخدام مصـطلحات انفعالية / عاطفية .

٤. يفضل استخدام البيانات و الحقائق المجردة .

٥. يقلل من المخاطر عن طريق الاهتمام الكبير بالتفاصيل .

٦. يفضل الجماعات الصغيرة أو التفاعل الفردي .

٧. يفضل العمل بمفرده .

الموجه / القائد

١. يركز على إتمام المهام .



٢. يتبنى أسلوبا عمليا فى التعامل مع المواقف. .

٣. حاسم .

٤. يصل لأهدافه بسرعة .

٥. يعبر عن الدعم أو المساندة بالأفعال .

شخصيات ثانوية:



العدواني

١. نمط ثانوي من المتعاون .
٢. يعبر عن الإحباط و يهاجم الآخرين لفظياً..
٣. يستخدم صوتاً مرتفعاً و لغة تأكيدية / حادة .
٤. نادراً ما يثور.

المَسلِم / المتفق في الرأي دائماً



١. نمط ثانوى من المشارك .
٢. صانع للسلام .
٣. يتجنب مناقشة المشاكل التى ينتج عنها ضغوط .
٤. بطئ الغضب .
٥. بطئ العفو والمسامحة .

المتفادي / المتجنب



١. نمط ثانوي من الفضولي .
٢. هادئ ومتحفظ .
٣. يتجنب التعبيرات الانفعالية .
٤. يتجنب الاتصال بالآخرين .



المتحكم

١. نمط ثانوي من القائد .
٢. حازم .

٣. له القدرة على التحكم فى الموقف .

٤. يركز تماماً على تحقيق هدف محدد.

٥. يتخذ قرارات سريعة .

يقول وليام شكسبير :

أصلح كلامك قليلا وإلا فسد حظك فالانطباع الأول لدى الآخرين ينشأ من طريقة كلامك .

لضمان اتصال ناجح نراعي:

١- تحديد المستقبل طبقاً للمستوى الهرمي من حيث :

- مكانته - صفاته - إمكاناته

٢- يؤخذ في الاعتبار مستقبل الرسالة من حيث :

- شعوره - انفعالاته - ردود فعله

٣- أن تكون الرسالة :

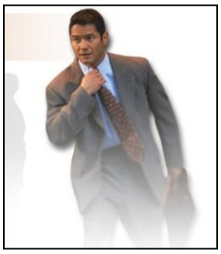
- واضحة - مفهومة - بسيطة

٤- يجب تحديد الهدف من الاتصال.

٥- اختيار المعنى المناسب والوقت المناسب لإرسال الرسالة .

٦- الحصول على تغذية رجعية سليمة من المستقبل.

عوامل تؤثر على تكوين الانطباعات الأولى:



١- **المظهر:**

يشتمل على :

➢ الملابس التى ترتديها

- نظافتك الشخصية
- طريقة وقوفك / جلوسك
- أساوب مصافحتك باليد



٢- **المعرفة:**

- يتم اختبارها والحكم عليهـا بنـاءاً على مدى كفاءتك
- قم بالبحث فى الموضوع الذي سيكون محـل النقـاش فـى اجتماعك
- لا تكذب عندما لا تعرف الإجابة عن شيء
- عِد بأنك ستجد الإجابة



٣- **الهدوء الاجتماعي / الرصانة:**

تشتمل على :

- اللباقة
- اللطف
- آداب التعامل

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية:

١) أحمد ماهر: الاتصال ، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٢.

٢) المؤتمر العربي للتمريض :جامعة الدول العربية ، القاهرة، ٢٠٠١.

٣) حيان حلمي الادريسي : دور المرآة المسلمة في الطب والتمريض ، هدى الإسلام ، العدد٨ السنة الخامسة ، مطابع دار الأيتام الإسلامية ، القدس، ١٩٨٧.

٤) صلاح مازن: مهارات التعامل مع الآخرين، دار البراء، الجزء الثانى، ٢٠٠٩.

٥) عبد العزيز خزاعلة: الرضا الوظيفي للممرضين والممرضات العـاملين فـي وزارة الصحة بالأردن ، مجلة دراسات مستقبلية ، العـدد الثـاني ، ١٩٩٧، مركز دراسات المستقبل ، جامعة أسيوط ، ج.م.ع.

٦) فؤاد أبو حطب وعثمان سيد: التقويم النفسي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القـاهرة ، ١٩٨٤.

٧) محمد جلال الجيوسى: أنت وأنا مقدمة فى مهارات التواصل الإنسانى، مكتبة التربية العربى لدول الخليج العربى-الرياض، ٢٠٠٢.

٨) محمود حسنين: المهارات الأساسية للنجاح، دار البراء، الطبعة الأولى، ٢٠١١.

مراجع باللغة الإنجليزية:

1) Diane, Huber : Leadership & nursing care management, second edition, W.B.sounders company, Philadelphia, 2006.

2) Fayl, Bower : Nurses taking the lead,(personal qualities of effective leadership), first edition, W.B. saunders company, Philadelphia, 2009.

الفهرس